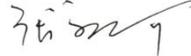


卓越绩效评价体系 认证规则

文件编号：CTC-GZ-29-2022

修订状态：A/0

编 制：技术部

批 准：

实施日期：2022.03.21

北京首认检测认证服务集团有限公司

Beijing Capital Testing Certification Group Co., Ltd.

目 录

1 适用范围.....	3
2 引用文件.....	3
3 对认证人员的要求.....	3
4 初次认证程序.....	3
4.1 受理认证申请.....	3
4.2 认证审核活动启动.....	5
4.3 审核组的委派.....	5
4.4 审核组任务的沟通.....	7
4.5 认证实施.....	7
4.6 审核报告.....	11
4.7 不符合验证的有效性.....	12
4.8 认证决定.....	12
4.9 获证后监督.....	13
4.10 再认证.....	13
4.11 特殊审核（必要时）.....	14
4.12 认证证书.....	14
5 保密.....	16
6 申诉/投诉、争议及处理.....	16
7 认证责任.....	16
8 公告.....	16

1 适用范围

1.1 本规则是北京首认检测认证服务集团有限公司（以下简称首认检测认证/CTC）对申请认证和获证的各类组织按照 GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》标准建立卓越绩效评价体系的认证管理活动。

1.2 本规则是对首认检测认证/CTC 在中国范围内从事卓越绩效评价体系认证活动的基本要求，从事该认证活动的人员应当遵守本规则。

2 引用文件

GB/T19580-2012 《卓越绩效评价准则》

GB/Z 19579-2012 《卓越绩效评价准则实施指南》

3 对认证人员的要求

3.1 认证人员应当取得首认检测认证/CTC 认可的具有 GB/T19580-2012 审核能力的审核员。

3.2 其他人员如申请评审人员、审核计划排程人员、认证决定人员等，应经评价确认满足首认检测认证/CTC 确定的能力要求。

3.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规和认证规则，对认证活动及做出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 首认检测认证/CTC 将向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- a) 公司简介；
- b) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- c) 认证证书样式；
- d) 认证工作的申请流程、认证申请书及认证合同文本的下载；
- e) 认证收费标准；
- f) 管理体系认证证书和认证标志的使用规定；
- g) 批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证注册的规定；
- h) 信息通报制度；
- i) 申诉、投诉和争议处理规定；
- j) 申请组织和认证机构双方的权利和义务。

4.1.2 申请组织应至少提供以下必要的信息：

- a) 法人资格证明(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记书)；相关法规规定的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等的复印件(适用时)；
- b) 认证申请书，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明；
- c) GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系管理手册及必要的程序文件；
- d) 与卓越绩效评价体系相关的法律法规要求；
- e) 体系有效运行 3 个月以上，并且已完成内部审核和管理评审；
- f) 多场所活动及分包情况；
- g) 其他与认证审核有关的必要文件

4.1.3 认证申请的审查确认

首认检测认证/CTC 自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、真实性进行评审，确保：

- a) 申请资料齐全；
- b) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；
- c) 申请组织为达到 GB/T19580-2012 的目标而建立了文件化的过程和程序；

4.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需的时间（审核人日）和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请

4.1.5 认证申请的审查结论：

首认检测认证/CTC-受理认证申请：申请获得受理后，首认检测认证/CTC 将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

首认检测认证/CTC-不受理认证申请：当首认检测认证/CTC 不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。应记录拒绝申请的原因并告知申请组织。

4.1.6 签订认证合同

在实施认证审核前，首认检测认证/CTC 应与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行卓越绩效评价体系认证的承诺；
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向首认检测认证/CTC 通报：

- ① 客户及相关方有关于反贿赂相关的重大投诉；
- ② 出现有关反贿赂相关的重大负面新闻；
- ③ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书的变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；卓越绩效评价体系认证覆盖的活动范围变更；卓越绩效评价体系认证和重要过程的重大变更等；
- ④ 出现影响卓越绩效评价体系认证运营的其他重要情况

(4) 申请组织承诺获得证书后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用卓越绩效评价体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；

(5) 拟认证的卓越绩效评价体系覆盖的生产或服务的活动范围；

(6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，首认检测认证/CTC 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2 认证审核活动启动

4.2.1 认证审核方案

4.2.1.1 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证的证书有效期为 3 年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。首认检测认证/CTC 针对每个客户策划整个认证周期的认证审核方案，以清晰地识别所需的认证审核活动用以证实客户的卓越绩效评价体系管理符合认证依据的要求。认证周期的认证审核方案应覆盖全部认证依据的要求。

4.2.1.2 认证审核方案包括：文件评审、初始审核、每年一次的例行监督审核和证书到期前的再认证审核。认证审核方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的企业管理质量水平和以前审核的结果。

4.2.1.3 监督审核应至少每个日历年进行一次，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

4.2.1.4 如果客户采用轮班作业，应在建立认证审核方案和编制审核计划时考虑在轮班工作中发生的活动。（审核人日的计算参见附录 A）

4.3 审核组的委派

4.3.1 计划调度人员负责委派审核组，决定审核组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 审核目的、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间；

- b) 实现审核目的所需的审核组的整体能力；
- c) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d) 语言和文化；
- e) 审核组成员以前是否审核过该受审核组织；
- f) 合同评审所确定的审核人日数和专业代码；
- g) 计算机辅助审核技术应用的需求。

4.3.2 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证人员，必须是由人员评定岗位人员评价具备相应资格与能力的人员。

4.3.3 如果仅有一名审核员，该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责且具备相应认证能力的资格，能够了解该审核使用的其他标准。

注：关于人员能力要求见公司《其他管理体系认证审核人员能力评定准则》

4.3.4 审核组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审核员的指导下工作。技术专家可就客户服务过程中技术充分性事宜为审核员提供建议，但不能作为审核员。

4.3.5 审核委任至少应包括以下内容：

- a) 审核目的：说明审核要完成的任务；
- b) 审核依据：包括 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系规范性文件的要求，如认证标准和相关的法律法规；
- c) 审核范围和边界；
- d) 现场审核活动时间；
- e) 审核组成员信息。

4.3.6 文件审核

4.3.6.1 文件审核一般应由审核组长实施，或由审核组长指定的具备能力的审核员实施。

4.3.6.2 当认证人员不具备专业能力时，由具备专业能力的人员（或专家）提供专业支持。应由审核组长做出文件审核的结论意见，并对文件审核负责。

4.3.6.3 文件审核一般审查申请组织提供的管理手册和标准规定的程序文件，必要时跟踪其他相关件。

4.3.6.4 当申请组织提交的体系文件不符合管理体系标准的要求时，认证人员应做好记录，形成文审报告。由审核组长就发现的问题提出纠正的要求，通知申请组织。文件审核发现的问题至少应在第二阶段现场审核前验证关闭。应保留验证关闭的证据。

4.3.6.5 特殊情况下，当文件审核工作不能由审核组长或本审核组成员实施时，审核部可安

排其他具备能力的审核员实施，最终由审核组长复审确认。审核组长应对文件审核的结果负责。

4.3.7 编制审核计划

审核组长接到审核委任后编制现场审核计划，审核计划应向每个审核组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审核组以及审核员和技术专家的不同作用和职责。在审核进程中，为确保实现审核目的，可以改变工作分配。审核计划至少应包含以下内容：

- a) 拟实施现场审核的活动、日期和场所；
- b) 现场审核活动预期的时间和持续时间；
- c) 分配的认证人员及审核内容。

4.4 审核组任务的沟通

审核组应做到下列沟通事项：

- a) 检查和验证客户与管理体系标准相关的结构、方针、过程、程序、记录及相关文件；
- b) 确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；
- c) 确定客户组织有效地建立、实施并保持了管理体系过程和程序，以便对建立对客户管理体系的信任提供基础；
- d) 告知客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。

4.5 认证实施

4.5.1 第一阶段审核

4.5.1.1 当企业需执行第一阶段审核，且为非现场时，其审核组应在第二阶段审核前与申请组织通过网络、电话等方式进行沟通，审核申请组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证文件等成文信息，以确认 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证服务范围、申请组织地址等，可能影响第二阶段审核的信息。

4.5.1.2 当企业需执行第一阶段审核，且为现场时，其应在申请组织的现场进行，审核内容包括：

- a) 审核申请组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系标准文件；
- b) 评价申请组织的运作场所和现场的具体情况，并与申请组织的人员进行论述，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审核申请组织理解和实施 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系标准要求的情况；

d) 审核申请组织是否系统而充分地识别与所提供的卓越绩效评价体系认证相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；

e) 审核第二阶段审核所需资源的配置情况，并与申请组织商定第二阶段审核的细节；

f) 结合申请组织 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系管理方针和目标，了解其审核准备状态，为策划第二阶段的审核提供重点；

g) 评价申请组织是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证的实施程度能否证明其已为第二阶段审核做好准备。

4.5.1.3 首认检测认证/CTC 应将第一阶段审核发现形成文件并告知申请组织，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。

4.5.2 第二阶段审核

第二阶段审核应在具备实施认证审核的条件下在申请组织的场所进行。如果第一阶段审核提出影响实施第二阶段审核的问题，这些问题应在第二阶段审核前得到解决。第二阶段审核的目的是通过在现场进行系统、完整地审核，评价申请组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证标准是否满足所有适用的认证依据的要求，并判断是否推荐认证注册。应重点关注申请组织是否充分识别卓越绩效评价体系认证管理过程的重要性，并证实与申请组织的卓越绩效评价体系认证管理活动是相适应的。

现场审核：现场审核从首次会议开始至末次会议结束，现场审核至少包括以下内容：

● 首次会议

审核组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。并予以记录。首次会议通常应由审核组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核活动。首次会议的详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色。

b) 确认申请认证范围/要求；

c) 确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与客户管理层的会议的日期和时间；

d) 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道；

e) 确认审核组可获得所需的资源和设施；

- f) 确认与保密有关的事宜；
- g) 确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序；
- h) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；
- i) 报告的方法，包括审核发现的任何分级；
- j) 说明可能提前终止审核的条件；
- k) 确认审核组长和审核组代表首认检测认证/CTC 对审核负责，并应控制审核计划（包括审核活动和审核路径）的执行；
 - l) 适用时，确认以往审核的发现的状态；
 - m) 基于抽样实施审核的方法和程序；
 - n) 确认审核中使用的语言；
 - o) 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；
 - p) 让客户提问的机会。

● 现场审核，收集和验证信息

在审核中应通过适当的抽样来收集与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

审核信息收集方法应包括：

- a) 面谈；
- b) 对过程和活动进行观察；
- c) 审核文件和记录。

● 审核中的沟通

a) 审核组内部沟通：在审核中，审核组应评估审核的进程，并沟通信息，审核组长应在需要在审核组成员之间重新分配工作。

b) 与受审核组织沟通

1) 审核组应在每天审核结束后安排与受审核组织的沟通，将审核进程及任何关注告知受审核组织。

2) 末次会议前审核组应与受审核组织的高层管理人员进行沟通，通报审核发现。

c) 与首认检测认证/CTC 的沟通

1) 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审核组长应向受审核组织和首认检测认证/CTC 审核部报告这一情况以确定适当的行动。该行

动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围。

2) 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与受审核组织审核该需要，并报告首认检测认证/CTC 审核部，审核部会同市场部应及时给出是否同意改变审核范围的结论和必要的后续措施。

- 确定和记录审核发现

a) 审核员在记录审核发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审核证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

b) 可以给予申请组织识别和记录的改进机会，但是属于严重不符合情况的，其审核时必须开具不符合，且严格限定期间给予整改。

c) 审核组长应尝试解决审核组与受审核组织之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审核报告中予以记录。

- 准备审核结论

在末次会议前，由审核组长负责，召集审核组准备审核结论。审核组应：

a) 对照审核目的审核审核发现和审核中收集的任何其他适用的信息；

b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；

c) 确定任何必要的跟踪活动；

d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审核时间或日期、监督频次、能力）。

现场评审结论通常有以下两种：

a) 推荐/保持申请认证注册：审核结果达到相应申请认证要求或发现有不符合，但整改后达到相应申请认证要求；

b) 不推荐/暂停、撤销认证注册：审核结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达不到要求。

- 终止审核

发生以下情况时，审核组应向首认检测认证/CTC 报告，经同意后终止审核：

a) 客户对审核活动不予配合，审核活动无法进行；

b) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；

c) 其他导致审核程序无法完成的情况。

- 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

末次会议还应包括下列内容，其详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

- a) 代表审核组对客户领导和全体员工的配合、协作表示感谢；
- b) 重申审核性质、审核目的、审核范围、审核依据，如有变化说明；
- c) 宣读审核不符合报告、审核报告，请客户确认；
- d) 纠正措施整改期限和要求；
- e) 重申审核方法，抽样方法和局限性、风险性；介绍审核组在审核过程中遇到的可能降低审核结论可信程度的情况；
- f) 推荐说明；
- g) 获证后监督审核要求；
- h) 认证证书和标志的使用；
- i) 重申保密承诺及规范声明；
- j) 询问有无其他需要澄清的问题；
- k) 请客户领导发言。

4.6 审核报告

4.6.1 总则

审核组应为每次审核提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审核组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。首认检测认证/CTC 将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.6.2 编制审核报告

审核组应根据 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证要求将审核的结果形成审核结论，编制审核报告并在规定的时间内完成并提交审核材料。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- a) 申请组织的名称和地址；
- b) 申请组织活动范围和场所；
- c) 审核的类型、准则和目的；

- d) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息；
- e) 审核活动的实施日期和地点，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述；
- f) 叙述审核过程及各项要求的审核情况；
- g) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.6.3 审核组长应将完整的审核报告提交首认检测认证/CTC。审核组长对审核报告中所有内容负责，审核报告所有权属于首认检测认证/CTC。

4.7 不符合验证的有效性

4.7.1 审核组应在末次会议前进行内部汇总，对照审核准则评价审核证据以形成审核发现。形成的《不符合报告》应与受审核组织沟通并得到确认。

4.7.2 对于审核中发现的不符合，审核组应根据不符合的性质要求受审核组织在规定期限内进行根本的原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

4.7.3 验证纠正和纠正措施的有效性：审核组应审核受审核组织提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审核组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。对不符合的解决进行审核和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

——书面验证：书面验证应附有证实性材料，要注意受审核组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

——现场验证：对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审核记录。

4.8 认证决定

4.8.1 原则

4.8.1.1 参加审核的人员不能再作为认证决定人员实施认证决定。

4.8.1.2 应该以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系的管理评审和内部审核的方案已经得到有效实施并且将得到保持，才可决定申请组织通过认证。

4.8.2 决定

4.8.2.1 对于通过认证的申请组织，向其颁发 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证证书。

4.8.2.2 对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.9 获证后监督

4.9.1 监督频次

首认检测认证/CTC 应在满足认证认可要求的基础上，根据获证组织 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审核的时间间隔和频次。当获证组织 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系发生重大变更，或发生不合格和/或不诚信等情况时，首认检测认证/CTC 视情况可增加监督的频次。监督审核的最长时间间隔不超过 12 个月。由于获证组织业务运作的时间(季节)特点及其内部审核安排等原因，可以合理选取和安排监督周期及时机，在认证证书有效期内的监督审核必须覆盖 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证范围内的所有业务活动。

4.9.2 监督审核应包括，但不限于以下内容：

- a) 体系保持和变化情况；
- b) 顾客投诉情况；
- c) 涉及变更的范围；
- d) 内部审核与管理评审；
- e) 对上次审核时提出的不符合所采取纠正措施的审核；
- f) 证书的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- g) 适当时，其他选定的范围。

4.9.3 监督审核结果评价

对于监督审核合格的获证组织，首认检测认证/CTC 应作出保持其 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

4.10 再认证

认证证书有效期满前，首认检测认证/CTC 根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证证书持续有效。

4.10.1 再认证审核的策划

4.10.1.1 首认检测认证/CTC 应策划和实施再认证审核，以评价获证组织是否持续满足 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.10.1.2 再认证审核应考虑 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

4.10.1.3 当获证组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证或其运作环境有重大变更

时，首认检测认证/CTC 应有程序确保对再认证审核活动可能需要进行的审核实施管理。

4.10.1.4 再认证程序应与 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证审核的要求和指南保持一致。

4.10.1.5 首认检测认证/CTC 应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

4.11 特殊审核（必要时）

对于已授予的认证，当获证组织发生重大变化时，比如组织机构重组、企业运营过程发生重大贿赂、欺诈和/或不诚信等情况，首认检测认证/CTC 应对该获证组织进行单独审核。

发生以下情况(但不限于)时，首认检测认证/CTC 应暂停获证组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证资格：

a) 获证组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证持续地或严重地不满足认证要求，包括对 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证有效性的要求；

b) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；

c) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；

d) 获证组织主动请求暂停。

- 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。
- 在暂停认证期间，获证组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证证书暂时无效。
- 首认检测认证/CTC 应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证资格。首认检测认证/CTC 应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。
- 如果获证组织未能在首认检测认证/CTC 规定的时限内解决造成暂停认证的问题，首认检测认证/CTC 应撤消其 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证。
- 首认检测认证/CTC 应与获证组织就撤销 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证资格的广告材料。

4.12 认证证书

4.12.1 证书内容

认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

a) 认证证书名称，即 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证证书；

- b) 符合本规则规定的证书编号；
- c) 获证组织名称、注册地址、受审核地址；
- d) 符合 GB/T19580-2012 标准的认证依据；
- e) 通过认证的类别；
- f) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。如颁证日期：2022 年 01 月 01 日，有效期：2022 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日；
- g) 首认检测认证/CTC 的名称及其标志；
- h) 首认检测认证/CTC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字。

如果认证所覆盖的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

4.12.2 证书编号

- 对同一个组织实施的同一个 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证，赋予一个认证证书编号。
- 证书编号由首认检测认证/CTC 批准号、获证年份号、GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证的英文缩写、顺序号、认证属性、服务类别和子证书号构成，格式如下：
 - a) 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2, -3, ...)
 - b) 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。
 - c) 再认证完成后换发证书，按规定重新赋予认证证书编号，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。
 - 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。
 - 认证证书上的申请组织名称应与相应的营业执照上的名称一致。

4.12.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

首认检测认证/CTC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号。在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

4.12.4 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证持续有效，首认检测认证

/CTC 应要求获证

组织建立信息通报制度，及时向首认检测认证/CTC 通报以下信息：

- a) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- b) 顾客投诉的相关信息(及时通报)；
- c) 有严重不合格和/或不合规的信息(及时通报)；
- d) 其他重要信息(视情况)。

4.12.5 首认检测认证/CTC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审核频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，首认检测认证/CTC 需立即采取措施。

5 保密

首认检测认证/CTC 承诺为申请组织保密（提前告知申请组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知申请组织（法律限制除外）。

如有证据表明，首认检测认证/CTC 因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

6 申诉/投诉、争议及处理

对首认检测认证/CTC 或认证人员违反国家认证法律、法规有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向首认检测认证/CTC 提出申诉、投诉。

首认检测认证/CTC 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。对首认检测认证/CTC 申诉/投诉和争议的处理有异议时，可向国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

7 认证责任

7.1 首认检测认证/CTC 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

7.2 首认检测认证/CTC 及所委派的审核员/审核组应对现场审核结论负责。

7.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

8 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在国家认证认可监督管理委员会、首认检测认证/CTC 认证网站等相关网站上进行公布。

附录 A：有关《GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证审核时间表》的说明

1 GB/T19580-2012 卓越绩效评价体系认证审核时间，以《CNAS-CC105-2020 确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）》附录 A-质量管理体系审核时间为基准。

2 调整审核时间执行《顾客垂询与申请评审程序》。

表 A：有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

有效人数	基本审核人日	有效人数	基本审核人日
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

审核人日计算的公式：

A. 初审总审核人日： $T=T_0 \times (1 \pm a)$

其中：T——审核总人日

T_0 ——基于有效人数确定的基本审核人日

a——人日调整，减少量不超过基准时间的 30%，基本为（20%-25%）

B. 初审现场审核人日：

$T_s = T \times 80\%$ T_s ——现场审核人日

C. 监督现场审核人日：

$T_{\text{监督}} = T_s \times 1/3$ 通常情况下，监督现场审核不宜少于 1 人日

D. 再认证现场审核人日：

$T_{\text{再认证}} = T_s \times 2/3$ （注：再认证时组织的情况与初次认证审核相同时可执行此公式）

通常情况下，再认证现场审核不宜少于 1 人日

E. 扩大认证范围的审核人日：

1. 结合监督审核或者再认证审核扩大认证范围时，可根据企业复杂程度适当增加不少于 0.5 个现场的审核人日
2. 当客户单独进行扩大认证范围时，可根据企业复杂程度确定现场审核时间，通常不少于 1 个现场审核人日

注：如果审核人日计算结果包含小数，则将小数点精确到 0.5 人日。

通常情况下，取数规则是：0.1-0.24 取下限整数值 0；0.25-0.74 取整数 0.5；0.75-1 取上限整数值 1。
另，若向下取值后的人日小于最低审核时间，则应取值最低审核人日。